

Perancangan Ulang *User Interface & User Experience* Aplikasi New SAKPOLE untuk Mempermudah Pengalaman Pengguna

Brian Sugiarta Santosa, Puri Sulistiawati

Desain Komunikasi Visual, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro,
114201802855@mhs.dinus.ac.id, puri.sulistiya@dsn.dinus.ac.id

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Riwayat Artikel : Diterima : 23 Mei 2022 Disetujui : 4 Juli 2025</p>	Kemajuan teknologi saat ini membuat platform digital menjadi sesuatu yang umum. Salah satunya adalah aplikasi New SAKPOLE yang membantu masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotornya. Sayangnya, aplikasi tersebut memiliki penilaian yang buruk karena <i>User Experiencenya</i> yang buruk, dan <i>User Interfcenya</i> yang terkesan membingungkan. Maka dari itu, perancangan ulang aplikasi New SAKPOLE perlu dilakukan dengan menggunakan metode perancangan “ <i>Design Thinking</i> ” agar solusi yang ditawarkan tepat sasaran. Setelah mendapatkan semua data melalui metode perancangan tersebut, dapat disimpulkan mengenai perlunya perancangan ulang aplikasi New SAKPOLE khususnya untuk melakukan simplifikasi pengalaman penggunanya. Aplikasi New SAKPOLE diharapkan mempermudah masyarakat dalam menggunakannya melalui penyederhanaan tampilannya.
<p>ARTICLE INFO</p> <p>Article History : Received : May 23, 2022 Accepted : July 04, 2022</p> <p>Keyword : Application, Digital, New SAKPOLE, UI, UX , Vehicle Taxes</p>	<p>ABSTRACT</p> <p><i>Today's technological advances have made digital platforms commonplace. One of them is the New SAKPOLE application that helps people pay their vehicle taxes. Unfortunately, the application has a bad rating because of its poor User Experience, and its confusing User Interface. Therefore, the redesign of the New SAKPOLE application needs to be done using the "Design Thinking" method so that the solutions offered are right on target. After getting all the data through those method, it can be concluded about the need to redesign the New SAKPOLE application, especially to simplify the user experience. New SAKPOLE application is expected to make it easier for people to use it through simplification of its appearance.</i></p>

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Article History : Received : May 23, 2022 Accepted : July 04, 2022</p> <p>Keyword : Application, Digital, New SAKPOLE, UI, UX , Vehicle Taxes</p>	<p><i>Today's technological advances have made digital platforms commonplace. One of them is the New SAKPOLE application that helps people pay their vehicle taxes. Unfortunately, the application has a bad rating because of its poor User Experience, and its confusing User Interface. Therefore, the redesign of the New SAKPOLE application needs to be done using the "Design Thinking" method so that the solutions offered are right on target. After getting all the data through those method, it can be concluded about the need to redesign the New SAKPOLE application, especially to simplify the user experience. New SAKPOLE application is expected to make it easier for people to use it through simplification of its appearance.</i></p>

1. PENDAHULUAN

Saat ini, dunia digital menjadi salah satu bagian penting di kehidupan manusia. Kemajuan teknologi, serta meningkatnya kebutuhan masyarakat menjadikan dunia digital sangat populer di berbagai kalangan. Dunia digital ini sangatlah luas, salah satunya yaitu kehadiran sebuah aplikasi mobile. Munculnya berbagai varietas aplikasi dalam mobile ini memberikan pilihan pada calon penggunanya untuk berbagai bidang, baik politik, finansial, dan juga sosial. New SAKPOLE, merupakan salah satu aplikasi berbasis mobile yang hadir sebagai bentuk untuk memudahkan masyarakat sipil dalam membayar pajak kendaraannya. Aplikasi ini dihadirkan oleh BAPEDA Prov. Jawa Tengah sejak 13 Juni 2021 sebagai bentuk pembaharuan dari aplikasi Sakpole yang hadir sejak 2017.

Menurut Nandika Wahyu Candra selaku Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Surakarta hadirnya inovasi aplikasi New SAKPOLE ini dihadirkan sebagai bentuk untuk menghindari antrean di SAMSAT (detik.com (06/21)). Hal ini tentunya sangat memudahkan masyarakat tanpa perlu meluangkan waktunya untuk mengurusnya di SAMSAT terdekat. Bahkan, di kondisi pandemi COVID-19 seperti saat ini, sistem dimana semuanya bisa diakses melalui genggaman saja tanpa keluar rumah sangatlah bernilai positif, yang mana juga secara tidak langsung mendukung program PPKM oleh pemerintah pusat. Hingga saat ini, aplikasi New SAKPOLE hanya hadir pada platform Android. Hal ini sangat disayangkan mengingat pengguna ponsel pintar di Indonesia tidak hanya Android, melainkan juga iOS. Dilansir dari statcounter.com (09/21), pengguna ponsel pintar di Indonesia 91%, sedangkan iOS berkisar 8,78%.

Selain masalah keterbatasan pada ketersediaan platform, hal ini diperparah dengan keluhan berbagai penggunanya, mulai dari pengalaman penggunaannya yang ribet, dan juga berbagai masalah teknis aplikasi. Karenanya, aplikasi New SAKPOLE memiliki penilaian yang cukup buruk pada Google Play Store. Berdasarkan hasil survei oleh penulis pada bulan September 2021, penilaian yang tercantum yaitu 3,2 / 5.0, yang mana cukup buruk. Nilai buruk tersebut merupakan hasil nilai prosesntase dari sekitar 7 ribu tanggapan pengguna. Dikutip dari beberapa suara terburuk, salah satu pengguna mengatakan “User Interfacenya terkesan ruwet” (play.google.com (07/21) / Andono Swandaru), lalu ada “UX kurang baik, banyak tombol yang terkesan disembunyikan” (play.google.com (13/10) / Bagaskara), dan masih banyak lagi dengan seputar kendala diatas. Selain itu masih banyak lagi yang mengeluhkan mengenai regulasi pada aplikasi yang mengharuskan foto KTP setiap kali melakukan pembayaran. Padahal, menurut Nick Babich (10/19), aplikasi tentunya harus hadir dengan flow / arus penggunaan yang mudah, sehingga tidak membingungkan penggunanya, yang tentunya hadir dari berbagai kalangan.

Hadirnya sebuah inovasi ini tentunya harus diimbangi dengan kenyamanan, serta fungsionalitas yang baik sehingga tujuannya dapat tercapai. Menghadapi masalah yang terjadi pada aplikasi New SAKPOLE ini, penulis berencana untuk melakukan perancangan ulang UI/UX aplikasi tersebut untuk menjawab kebutuhan pengguna berdasarkan permintaan klien. Perancangan ini tidak semata merubah tampilan antarmukanya saja, melainkan juga mempertimbangkan berbagai aspek seperti pengalaman pengguna seperti menyimplifikasi tampilan pada aplikasi namun tetap menyesuaikan dengan regulasi yang ada saat ini. Diharapkan dengan memperbaiki

beberapa poin ini mampu memperlancar workflow penggunaanya, dan memunculkan potensi maksimal dari hadirnya aplikasi tersebut.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa, untuk mengatasi masalah, serta meluruskan visi, dan misi dari SAMSAT Prov. Jawa Tengah, aplikasi berbasis mobile New SAKPOLE ini perlu dilakukan pembenahan dalam berbagai aspek, mulai dari perombakan tampilan UI/UX, hingga penyimplifikasian alur penggunaannya, sehingga visi, dan misi utama kehadiran aplikasi ini dapat terealisasi dengan baik.

1.1 Aplikasi

Menurut Marimin (09/09), Aplikasi merupakan program yang secara langsung dapat melakukan proses-proses yang digunakan dalam perangkat elektronik meliputi computer, dan juga ponsel pintar oleh pengguna. Aplikasi merupakan susunan dari bongkahan kode – kode yang membentuk sebuah program sehingga dapat diakses, dan digunakan oleh calon pengguna aplikasi tersebut.

1.2 UI/UX

Secara teori, UI (User Interface), dan UX (User Experience) merupakan 2 hal yang berbeda, namun masih dalam ranah yang sama. Dilansir dari medium.com, menurut Abdul Rozak, UI didefinisikan sebagai sebuah jembatan yang menghubungkan antara pengguna, dengan tampilan visualnya. Tampilan visual ini juga meliputi pemilihan warna, bentuk, serta tipografinya. Sedangkan, untuk UX didefinisikan sebagai jembatan antara pengguna, dengan pengalamannya saat mengoperasikan sebuah program / aplikasi tertentu. Untuk UX seagaian besar orang beranggapan bahwa hal ini bersifat subjektif. Dalam merancang sebuah UI & UX, perlu memberikan sebuah pertimbangan yang sangat dalam, yaitu meliputi user testing, data analytics, site mapping, user satisfaction, sketching, prototyping, collaboration, visual design, content, input devices, tools, user controls, action button, dan yang terakhir output devices. Apabila hal – hal tersebut tidak dipertimbangkan oleh pengembang, maka bisa saja aplikasi tersebut ditolak oleh pasar / masyarakat.

1.3 Pajak Kendaraan

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang ditagihkan kepada orang pribadi, ataupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang, dengan tidak menerima imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan sebuah negara demi kemakmuran rakyatnya (pajak.go.id (10/10)). Dalam pengaplikasiannya, pajak terbagi menjadi berbagai aspek, seperti pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai (PPN), pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM), bea materai, pajak bumi & bangunan (PBB), dan yang terakhir pajak daerah.

1.4 Desain Komunikasi Visual

Menurut Widagdo (11/15), Desain Komunikasi Visual merupakan desain yang dihasilkan dari sebuah nilai rasionalitas. Yang nimaksudkan dengan dasar rasionalitas yaitu, desain memiliki landasan meliputi pengetahuan, rasional, dan pragmatis. Desain Komunikasi Visual adalah ilmu yang mempelajari konsep komunikasi dan ekspresi kreatif, yang diterapkan pada berbagai media komunikasi visual dengan mengolah elemen desain grafis yang terdiri dari gambar (ilustrasi), huruf, warna, komposisi dan tata letak. Semuanya untuk menyampaikan pesan visual, audio dan audiovisual ke target yang diinginkan.

1.5 Tipografi

Menurut Shihombing (03/01), Tipografi merupakan salah satu media dalam komunikasi visual, dimana sebagai tempat penyampaian pesan melalui media non-verbal. Menurutnya, terdapat 3 poin yang perlu diperhatikan sebelum menggunakan media tersebut. Dengan memperhatikan tingkat keterbacaan (readability), kenyamanan untuk dibaca (legibility), serta kejelasan untuk dilihat (clarity). Dengan memperhatikan hal – hal tersebut, tentunya memudahkan audiens dalam memahami terhadap apa yang ingin disampaikan penulis.

1.6 Warna

Menurut I Wayan G (06/10), penggunaan komponen warna dalam suatu ilustrasi tadi tentunya sangatlah krusial. Warna merupakan elemen yang sangat penting dalam seni lukis, karena warna sebagai efek cahaya yang memberi kesan pada mata, sehingga dapat menghadirkan karakter dari suatu bentuk yang secara psikologis mempengaruhi perasaan. Warna sebagai elemen dalam seni lukis untuk membangun kesan yang dapat mempengaruhi suasana perasaan, di mana kehadiran warna sangat penting untuk menambah nilai estetik dan artistik dalam satu kesatuan karya yang diciptakan.

1.7 Ilustrasi

Menurut Indria (10/16), ilustrasi merupakan suatu elemen media yang tentunya dapat menarik perhatian seseorang. Selain menarik perhatian, ilustrasi juga mampu memberikan nilai estetis terhadap suatu media. Ilustrasi sendiri meliputi gambar, foto, ataupun diagram. Ilustrasi dapat menjadi sebuah hiasan, dan juga menyampaikan suatu pesan secara tersirat, ataupun tersurat. Menurut Drs. RM. Soenarto disebutkan bahwa ilustrasi adalah suatu gambar atau hasil proses grafis yang membantu sebagai penghias, penyerta ataupun memperjelas suatu kalimat dalam sebuah naskah dalam mengarahkan pengertian bagi pembacanya. Senada dengan hal itu, dikatakan oleh Drs. Harry Wobowo, bahwa ilustrasi adalah gambar dwi matra yang menghidupkan, menghias sekaligus memperjelas sebuah naskah tulisan yang diperbanyak dengan teknik cetak dalam warna hitam putih ataupun lengkap (berwarna) dengan wujud gambar coretan tangan, foto, diagram atau grafik.

1.8 Layout

Menurut Gavin Ambrose (06/07), Layout merupakan sebuah susunan gambar, ataupun elemen desain lainnya yang berhubungan dalam sebuah bidang, sehingga mampu membentuk sebuah susunan artistik. Ini juga bisa disebut Bentuk dan manajemen ruang. Tujuan utama dari tata letak adalah menampilkan gambar dan elemen teks untuk komunikasi dengan cara yang lebih bisa diterima oleh pembaca informasi disediakan. Dalam buku " Layout, Dasar ,dan Penerapannya", penulisnya adalah Surianto Rustan (10/08), tata letak diartikan sebagai tata letak elemen desain bidang di media tertentu untuk mendukung konsep / pesan yang dibawanya. Itu juga tertulis dalam bukunya prinsip tata letak mirip dengan rumus bentuk tata letak yang baik. Prinsip tata letak yang baik meliputi: Proportion, merupakan prinsip dari sebuah desain grafis yang berfungsi dalam keselarasan atau keserasian sebuah hasil pembuatan cipta karya yang membutuhkan perbandingan yang cocok untuk hasil yang desain yang bagus atau tepat.; Rhythm, merupakan sebuah pola pengulangan oleh sebuah unsur yang berbeda dan pergerakan secara berurutan yang berkelanjutan.; Balance, merupakan kondisi sebuah desain atau pun benda yang membuat semua kekuatan jadi bekerja dan tidak

saling menghilangkan satu dengan yang lain.; Unity, merupakan hubungan yang penting, karena dengan ketidak-adaan dari kesatuan ini semua akan terlihat berantakan.; Harmony, merupakan kesamaan sebuah bentuk, warna, tema, ukuran dan lain sebagainya.; Yang terakhir yaitu Contrast, merupakan prinsip yang bertujuan untuk menjauhkan bagian desain dalam bidang yang tampak sama. Teori layout ini tak hanya dikembangkan dalam karya cetak, melainkan juga dalam karya digital yang salah satunya yaitu UI/UX.

1.9 Prototype

Menurut Elanor Rosch (05/70) dalam bukunya yang berjudul “Prototype Theory”, menjelaskan bahwa setiap pengalaman yang telah didapatkan dalam hidup merupakan sesuatu yang dapat diaplikasikan kedepannya. Sebagai contoh jika seseorang melihat sebuah burung, maka seseorang tersebut dapat mempersepsikan bahwa burung memiliki sayap berbulu, dan dapat terbang. Berkat pengertian ini, dapat juga dikembangkan menjadi teknologi yang ada saat ini salah satunya pesawat terbang. Dengan mengembangkan pola pikir seseorang, prototipe tak hanya sebuah angan – angan, atau fiksi saja, melainkan bisa menjadi sesuatu yang nyata. Seperti dalam ranah UI/UX, perancangan sebuah prototipe ini diperlukan sebagai bentuk analisa pengembangan ide bagaimana sebuah aplikasi, ataupun yang lainnya dapat dikembangkan dan berguna bagi banyak orang.

2. METODE

Dalam perancangan ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Penulis merasa metode ini tepat untuk mendapatkan jenis sumber-sumber data yang langsung dan deskriptif. Metode penelitian tersebut membahas informasi seputar tanggapan aplikasi New SAKPOLE yang dapat diperoleh melalui wawancara, observasi, kuisioner, serta literatur baik secara luring, ataupun daring.

2.1 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Penulis melakukan pengamatan langsung terhadap aplikasi New SAKPOLE yang telah hadir di platform android. Pengamatan yang dilakukan seperti mengunduh aplikasi, serta melihat berbagai penilaian di platform Google Play Store. Penulis juga melakukan penjelajahan secara langsung dengan aplikasi yang akan dirancang ulang oleh penulis sehingga memungkinkan penulis menilai langsung secara fungsional, dan estetika aplikasi New SAKPOLE.

2. Wawancara

Penulis akan melakukan wawancara langsung terhadap klien yang berkaitan yaitu Bp. Darto seaku penanggungjawab aplikasi New SAKPOLE dengan melakukan pertemuan di gedung BAPEDA Prov. Jawa Tengah. Hal ini dilakukan sebagai bentuk untuk memperoleh informasi yang lebih konkrit, dan mendetail mengenai dasar susunan aplikasi New SAKPOLE.

3. Kuisioner

Penulis akan melakukan penyebarluasan kuisioner dengan menentukan narasumber, sesuai dengan target pasar aplikasi New SAKPOLE, yang khususnya tinggal di wilayah Prov. Jawa Tengah sehingga narasumber tahu persis mengenai topik yang diangkat oleh penulis

4. Literatur

Penulis akan melakukan berbagai sumber mulai dari membaca artikel, dan jurnal yang berkaitan dengan topik yang diangkat oleh penulis. Artikel, serta jurnal yang dijadikan referensi oleh penulis tentunya perlu berasal dari sumber yang terpercaya sehingga tidak terjadi salah persepsi terhadap informasi yang penulis berikan.

2.2 Metode Analisis Data

Dalam melakukan proses analisis data dari data yang telah didapatkan melalui berbagai metode pengumpulan data diatas, penulis menggunakan metode 5W + 1H (*What, Who, Why, When, Where* dan *How*). Menurut Romli (10/16) metode analisis 5W + 1H merupakan salah satu cara terbaik untuk mengemukakan informasi agar layak dan akurat untuk dicerna oleh khalayak umum.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Desain

Berdasarkan hasil analisis penulis melalui observasi yang telah dilakukan penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, dapat dilihat bahwa:

1. Aplikasi New SAKPOLE memiliki gaya desain yang sangat mewakili Prov. Jawa Tengah yaitu penggunaan warna yang dominan merah sehingga sangat mudah di terima oleh target pengguna aplikasi.
2. Sayangnya, aplikasi New SAKPOLE memiliki banyak keluhan khususnya di bagian tahapannya yang terasa cukup kompleks seperti prosedur pembayaran pajak kendaraan yang wajibkan pengguna untuk melakukan pengisian data seperti foto KTP setiap kali akan membayar pajak kendaraan.
3. Selain itu, diperparah lagi dengan komentar para pengguna yang mengeluhkan menu yang terkesan “sembunyi”, sehingga membuat bingung para pengguna awam.
4. Adapun hal lain seperti kurangnya ikonografi untuk mewakili perintah teks, ataupun mengenai indicator tahapan, yang mana membuat pengguna merasa jemu dan bingung mengenai proses / tahapan pengguna.

3.2 Analisis 5W + 1H

Dalam melakukan proses analisis data dari data yang telah didapatkan melalui berbagai metode pengumpulan data diatas, penulis menggunakan metode 5W + 1H (*What, Who, Why, When, Where* dan *How*). Berikut ini hasil analisisnya oleh penulis.

1. What / Apa masalah yang terjadi pada aplikasi New SAKPOLE ?

Hingga saat ini aplikasi New SAKPOLE memiliki reputasi buruk pada platform Android dikarenakan beberapa kendala diantaranya:

- Wajibkan untuk registrasi ulang setiap pengguna akan membayar pajak kendaraan bermotorinya.
- Setiap melakukan tahapan pendaftaran wajib melakukan foto KTP.
- Mengeluhkan tingkat keterbacaan teks pada aplikasi yang rendah.
- Alur penggunaan yang berbelit – belit (Setelah melakukan pendaftaran harus pindah ke menu pembayaran untuk melakukan pembayaran)
- Kurangnya isyarat untuk memberikan pengarahan langsung seperti ikon, sehingga mudah dipahami penggunanya.

2. Who / Siapa saja yang terdampak dalam masalah aplikasi New SAKPOLE ?

Aplikasi New SAKPOLE ini digunakan oleh seluruh masyarakat umum, khususnya bagi mereka yang berdomisili di Jawa Tengah. Aplikasi ini ditargetkan

spesifik bagi mereka yang memiliki kewajiban untuk membayar wajib pajak kendaraan namun berhalangan untuk dating ke SAMSAT terdekat dengan alasan tertentu seperti sedang diluar kota ataupun merantau.

3. Why / Mengapa banyak pengguna yang merasa disulitkan pada saat melakukan wajib bayar pajak di aplikasi New SAKPOLE ?

Berdasarkan observasi, wawancara, serta jawaban yang penulis dapatkan melalui kuisioner, Sebagian besar penggunanya merasa disulitkan, ataupun kesulitan pada beberapa bagian seperti:

- Wajib melalui tahapan registrasi ketika akan membayar pajak kendaraan bermotor
- Saat melakukan tahapan pendaftaran wajib melakukan foto KTP.
- Tingkat keterbacaan pada aplikasi rendah.
- Setelah melakukan pendaftaran, dan mendapatkan kode bayar, harus pindah ke menu pembayaran untuk melakukan pembayaran.
- Kurangnya ikon, ataupun penanda sebagai bentuk pembantu pengguna dalam mengoperasikan aplikasi.

4. When / Kapan aplikasi New SAKPOLE ini memiliki penilaian rendah ?

Sejak penulis melakukan observasi pada bulan September 2021 hingga Desember 2021, penulis masih menemukan keluhan seputar aplikasi New SAKPOLE ini khususnya mengenai urutan tahapan pembayaran aplikasi New SAKPOLE.

5. Where / Dimana peristiwa nilai buruk pada aplikasi New SAKPOLE ini terjadi ? Hingga saat ini, aplikasi New SAKPOLE hanya hadir pada platform Android (Google Play Store).

6. How / Bagaimana cara mengatasi masalah pada aplikasi New SAKPOLE yang terkesan rumit, namun tetap sesuai dengan ketetntuan POLRI ?

Berdasarkan permasalahan yang telah dituliskan oleh penulis diatas meliputi:

- Mewajibkan untuk registrasi ulang setiap pengguna akan membayar pajak kendaraan bermotornya.
- Setiap melakukan tahapan pendaftaran wajib melakukan foto KTP.
- Mengeluhkan tingkat keterbacaan teks pada aplikasi yang rendah.
- Alur penggunaan yang berbelit – belit (Setelah melakukan pendaftaran harus pindah ke menu pembayaran untuk melakukan pembayaran)
- Kurangnya isyarat untuk memberikan pengarahan langsung seperti ikon, sehingga mudah dipahami penggunanya.

Maka diperlukan perubahan alur penggunaannya seperti meletakan alur pendaftaran saat ,setelah melakukan pengunduhan aplikasi. Karena, hingga saat ini aplikasi New SAKPOLE tidak melakukan sistem pendaftaran diawal pengunduhan aplikasi. Selain itu, penulis juga akan melakukan penyesuaian, atau pembaruan pada tampilan aplikasi New SAKPOLE untuk menjawab keluhan keterbacaan, dan penambahan ikon. Karena, menurut Borrys Hasian (07/17 / medium.com), UI/UX merupakan sebuah kunci dimana desain merubah cara orang berinteraksi dengan produk digital. Yang berarti, merubah ini tak hanya semata – mata menggantikan apa yang sudah ada, melainkan untuk merubah visualisasi user flows menjadi disain produk yang teruji dan indah.

3.3 Hasil Analisis

Berdasarkan analisis 5W + 1H yang telah disampaikan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa aplikasi New SAKPOLE ini tidak dinilai positif oleh para penggunaanya yang mana sebagian besar mengeluhkan mengenai bagaimana alur penggunaan aplikasi yang terasa ribet. Ribet yang dimaksudkan ini Sebagian besar tertuju pada tahapan yang mewajibkan setiap penggunanya untuk melakukan pengisian data secara terperinci hingga mengunggah foto KTP. Hal tersebut dirasa seperti aneh, bahkan ada yang berkomentar layaknya layanan pinjaman online. Untuk menanggapi berbagai komentar negatif yang bisa dikategorikan sebagai masalah utama ini. Penulis berencana untuk melakukan penataan ulang, atau simplifikasi alur penggunaan aplikasi New SAKPOLE, Selain mengutamakan User Experience yang krusial dengan masalah yang diangkat oleh penulis, Desain UI/UX juga perlu mempertimbangkan Aesthetic – Usability Effect, Balance, Proximity, Alignment, Repetition, Contrast, Space, Size, Warna (Borriss Hasian (07/17) / medium.com). Dalam perencanaan alur penggunaannya, penulis akan mengutamakan pendataan di awal, sehingga membentuk alur aplikasi sebagaimana berikut.



Gambar 1. User Task Flow singkat penggunaan aplikasi New SAKPOLE.
(Sumber : Brian Sugiarta)

3.4 Konsep Kreatif

1. Tujuan Kreatif

Perancangan ulang aplikasi New SAKPOLE ini bertujuan untuk mempermudah para penggunaanya yang mana target audiensnya sangat spesifik yaitu bagi mereka yang sangat mobile, atau perantauan yang memiliki keperluan untuk membayar pajak kendaraan bermotornya sehingga tidak perlu kembali ke kampung halaman untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan tersebut. Perancangan ulang ini juga sebagai bentuk penulis dalam menjawab berbagai keluhan para penggunaanya khususnya di segmen pengalaman penggunaannya, atau User Experience-nya.

2. Strategi Kreatif

Perencanaan strategi kreatif untuk UI/UX Design ini, dibutuhkan beberapa persiapan penting seperti bagaimana alur yang tepat dalam aplikasi saat seseorang akan melakukan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor. Untuk meluruskan fungsi aplikasi New SAKPOLE, aplikasi ini akan dirancang dengan konsep yang simpel, dan minimalis.

Penggunaan bentuk – bentuk yang sederhana, serta tombol – tombol yang besar akan menjadi kunci utama pada aplikasi ini mengingat bahwa aplikasi ini tidak ditargetkan untuk kalangan muda saja. Tak lupa juga aplikasi akan menampilkan beberapa bangunan, ataupun adat ikonik di Jawa Tengah sebagai signature bahwa aplikasi New SAKPOLE ini ditargetkan bagi masyarakat Jawa Tengah.

3. Gambaran Aplikasi

Saat membuka aplikasi New SAKPOLE, hal pertama yang akan muncul pada splash screen yaitu logo aplikasi yang kemudian akan dilanjutkan ke onboarding. Pada bagian ini, pengguna akan disuguhkan 2 tombol yaitu Log In, dan Sign Up. Tahapan ini merupakan perubahan paling besar dibandingkan dengan versi aplikasi sebelumnya. Adanya sistem pembuatan akun ini bertujuan agar sistem dapat merekam data penggunanya, sehingga pengguna nantinya tidak harus foto KTP, ataupun data diri lainnya setiap kali akan melakukan pembayaran. Pada bagian Sign Up akan dilanjutkan dengan daftar syarat & ketentuan pengguna, yang mana pengguna perlu menyetujui hal – hal tersebut untuk melanjutkan pengisian data diri meliputi Nama Lengkap, Email, No. Telp, KTP, beserta Selfie KTP.

Setelah melakukan perekaman data, pengguna akan diarahkan langsung ke halaman utama. Fitur utama seperti pendaftaran data kendaraan, dan pengesahan STNK memiliki visual, serta tombol yang cukup besar, diikuti dengan beberapa tombol pendukung lain seperti kode bayar, info kendaraan, dan lainnya. Untuk tombol yang muncul pada halaman utama ini dapat dikustomisasi dengan menekan tombol “Edit” yang terdapat pada bagian paling bawah menu. Opsi ini tersedia untuk mempermudah pengalaman penggunaan akan tidak kesulitan saat mencari fitur yang dibutuhkan oleh pengguna. Untuk mencari opsi lain seperti pengaturan pada aplikasi, serta untuk merubah data yang telah direkam tersedia pada profil yang terdapat pada bagian kanan atas aplikasi. Untuk mendukung kemudahan pengguna, tersedia juga opsi “Mode Gelap” untuk mempermudah visibilitas pada aplikasi. Untuk Log Out, pengguna dapat melakukannya di pengaturan. Untuk keluar dari aplikasi, pengguna hanya perlu menekan tombol “Kembali” pada ponselnya.

3.5 Konsep Media

1. Spesifikasi Teknis

Dalam perancangan ulang aplikasi New SAKPOLE ini, penulis menggunakan beberapa perangkat lunak, dan juga perangkat keras sebagaimana berikut:

- a) Laptop dengan spesifikasi Intel Core i5 3320M, dan RAM 8GB.
- b) Sistem Operasi Windows 11 Pro
- c) Adobe Illustrator CC 2022
- d) Adobe Photoshop CC 2022
- e) Adobe Lightroom Classic 2022
- f) Adobe XD

2. Platform

Aplikasi New SAKPOLE ini akan berjalan pada sistem Android versi 5.0 (Lollipop) dengan minimal penyimpanan tersedia 47MB, berbentuk portrait dengan resolusi 1280 x 720 pixel. Aplikasi ini juga diharapkan dapat berjalan pada versi iOS 11 dengan sisa penyimpanan 83MB serta resolusi layar 1280 x 720 pixel.

3.6 Konsep Visual

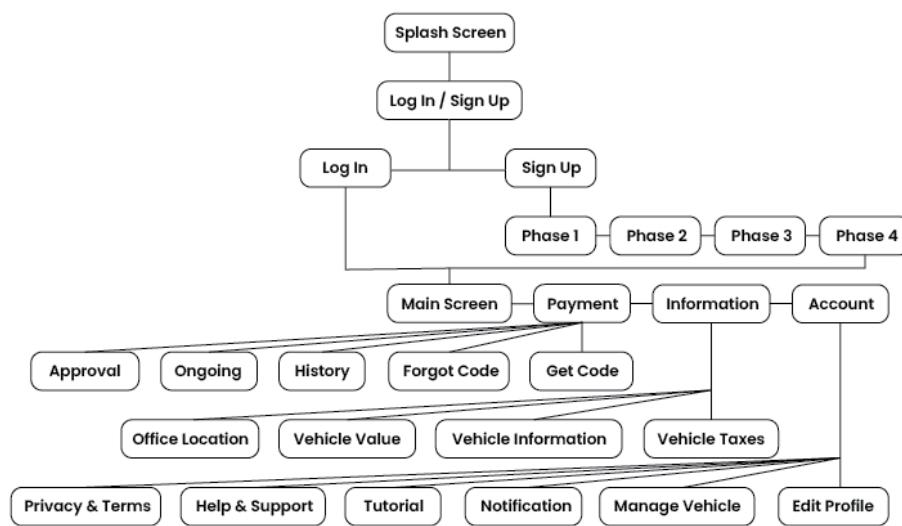
1. Model Pendekatan Visual

Pada perancangan ulang aplikasi New SAKPOLE ini, pendekatan visual gambar yang digunakan yaitu fluid, gradian, dan modern. Pendekatan ini digambarkan dengan bentuk – bentuk sederhana seperti kotak, dan lingkaran.

Tampilan dari User Interface aplikasi ini akan cenderung berwarna merah gradian, serta beberapa visual pendukung seperti ikon serta teks sehingga seluruh bagian aplikasi bersifat informatif. Penggunaan latar aplikasi yang sebagian besar berwarna putih juga diharapkan mendukung visibilitas tombol – tombol yang berinteraksi langsung dengan pengguna.

2. Flowchart / Mapping

Dalam perancangan ini, tentunya penulis juga perlu merancang alur penggunaan dalam aplikasi. Berikut ini merupakan rancangan kilas mengenai bagaimana proses penggunaan aplikasi New SAKPOLE, mulai dari Splash Screen, hingga berbagai fitur yang hadir dalam aplikasi tersebut.



Cabang seperti disamping bermaksud fitur dalam page

Gambar 2. Flowchart / Alur Penggunaan aplikasi New SAKPOLE.
(Sumber : Brian Sugiarta)

3. Desain Logo

Terinspirasi dari susunan Candi Borobudur, penulis melakukan perancangan logo untuk membawakan konsep minimalis, serta membawakan ciri khas Prov. Jawa Tengah. Logo yang dirancang penulis membawakan kesan simpel, namun memiliki berbagai makna. Untuk merancang bentuk yang menyerupai ikon ini, penulis melakukan simplifikasi pada berbagai benda nyata. Benda - benda yang dimaksud ini diantaranya lembaran uang, mobil tampak depan, topi polisi, dan yang terakhir Candi Borobudur. Simplifikasi bentuk tersebut tentunya tidak sembarang bentuk, melainkan memiliki maksud tersendiri. Lembaran tunai ini dimaksudkan bahwa aplikasi New SAKPOLE ini digunakan sebagai media pembayaran pajak. Lalu ada, simplifikasi mobil yang mewakili kendaraan. Lalu ada topi polisi, yang mana berarti aplikasi ini dikelola, atau berkontribusi terhadap kepolisian. Pada gambar topi polisi ini, terdapat juga indikasi seputar pelayanan luar biasa yaitu ikon jempol yang tertanam sebagai pin pada topi polisi. Dan, yang terakhir yaitu Candi Borobudur yang mewakili salah satu wisata, atau hal ikonik

provinsi Jawa Tengah. Sehingga, jika digabungkan gabungan keempat gambar itu berarti “Aplikasi New SAKPOLE merupakan aplikasi milik Pemprov. Jawa Tengah yang dikelola oleh Polri Jawa Tengah yang berfungsi untuk membayar pajak kendaraan bermotor.”



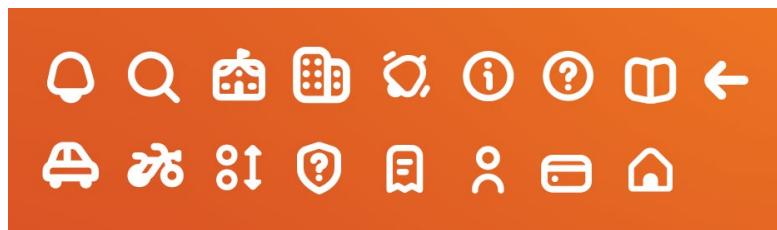
Gambar 3. Logo yang dirancang oleh penulis untuk aplikasi New SAKPOLE
(Sumber : Brian Sugiarta)

Setelah penyusunan yang cukup panjang, jadilah logo aplikasi New SAKPOLE seperti diatas. Seperti yang terlihat, logo memiliki rupa yang sama dengan apa yang dideskripsikan oleh penulis sebelumnya. Namun, ada hal yang berbeda yaitu mengenai penggunaan warna biru-tua yang merupakan simplifikasi objek topi polisi dengan pin jempol di samping kanan. Hal ini sebagai titik highlight bahwa aplikasi New SAKPOLE ini dikelola/ditangani sepenuhnya oleh kepolisian, serta makna jempol berarti “Pelayanan Mantap”. Karena dasarnya, perpajakan seputar kendaraan bermotor memerlukan data – data yang dikelola oleh kepolisian.

Maka, jadilah sebuah logo yang diharapkan bersifat representatif terhadap perancangan aplikasi yang dilakukan oleh penulis nantinya.

4. Desain Icon

Terinspirasi dari penyusunan ikonografi aplikasi Gojek, penulis merancang icon yang diharapkan dapat diterima di berbagai kalangan, sehingga nantinya mudah untuk dipahami oleh para pengguna aplikasi New SAKPOLE. Berbagai bentuk icon ini nantinya digunakan untuk mewakili arahan laman pada aplikasi. Dalam perancangan diatas, penulis menggambarkan icon yang minimalis, simpel, dan fluid.



Gambar 4. Perancangan berbagai bentuk icon yang akan digunakan pada aplikasi New SAKPOLE
(Sumber : Brian Sugiarta)

Dengan menggunakan berbagai bentuk objek dengan sudut – sudut tumpul / melengung, pengguna akan mendapatkan kesan minimalis, dan modern. Selain itu icon yang dipilih penulis merepresentasikan bentuk objek nyata, seperti lonceng, rumah, buku, serta tipe kendaraan untuk pemahaman yang lebih jelas dari pengguna.

5. Desain Layout

Tata letak aplikasi New SAKPOLE nantinya akan dirancang menggunakan konsep minimalis, dan modern seperti contoh diatas. Dengan bentuk rancangan demikian, diharapkan setiap visual yang diberikan mampu memberikan informasi secara singkat, padat, dan jelas kepada para penggunanya.

3.7 Visualisasi

1. Visualisasi Layout

Dalam perancangan aplikasi New SAKPOLE ini, penulis perlu merancang sebuah tatanan Layout untuk memberikan gambaran luas mengenai alur pengguna dalam aplikasi tersebut. Berikut ini ringkasan singkat pada bagian aplikasi meliputi bagian Splash Screen, Registrasi, Home Screen / Layar Utama, serta berbagai Halaman Minor Lainnya. Berikut ini tampilan dari Splash Screen Aplikasi New SAKPOLE.



Gambar 5. Tampilan / Visualisasi Rancangan tampilan aplikasi New SAKPOLE Splash Screen
(Sumber : Brian Sugiarta)

Gambar 6. Tampilan / Visualisasi Rancangan tampilan aplikasi New SAKPOLE Log Screen
(Sumber : Brian Sugiarta)

Gambar 7. Tampilan / Visualisasi Rancangan tampilan aplikasi New SAKPOLE Sign In
(Sumber : Brian Sugiarta)



Gambar 8. Tampilan / Visualisasi Rancangan tampilan aplikasi New SAKPOLE SignUp Step 1
(Sumber : Brian Sugiarta)

Gambar 9. Tampilan / Visualisasi Rancangan tampilan aplikasi New SAKPOLE SignUp Step 2
(Sumber : Brian Sugiarta)

Gambar 10. Tampilan / Visualisasi Rancangan tampilan aplikasi New SAKPOLE SignUp Step 3
(Sumber : Brian Sugiarta)

Selain beberapa halaman kunci diatas, penulis juga merancang halaman menu, serta berbagai laman yang berhubungan dengan fitur utama aplikasi New SAKPOLE yaitu sebagaimana berikut.



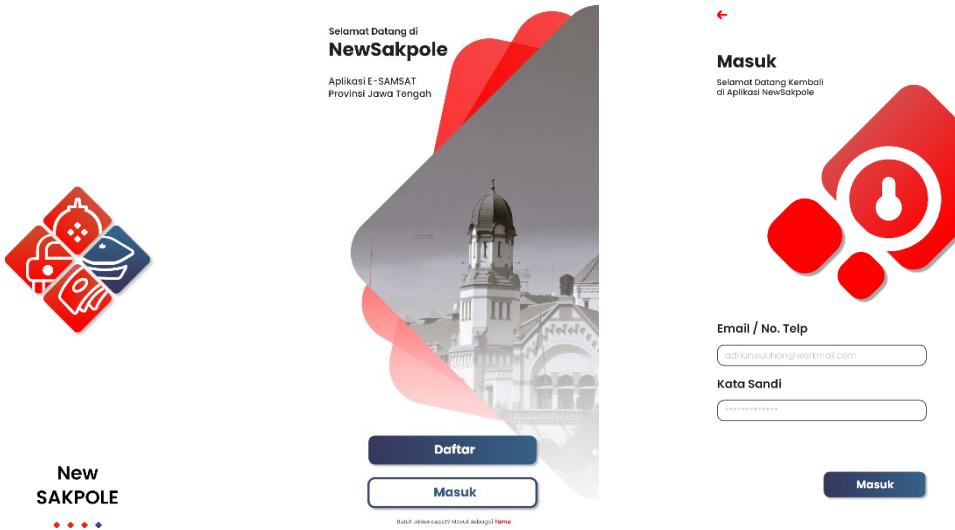
Gambar 11. Tampilan / Visualisasi Rancangan tampilan aplikasi New SAKPOLE Home Screen
(Sumber : Brian Sugiarta)

Gambar 12. Tampilan / Visualisasi Rancangan tampilan aplikasi New SAKPOLE Account Page
(Sumber : Brian Sugiarta)

Gambar 13. Tampilan / Visualisasi Rancangan tampilan aplikasi New SAKPOLE Payment
(Sumber : Brian Sugiarta)

2. Visualisasi Interface

Berlanjut ke tampilan antarmukanya, menulis telah merancangnya sedemikian rupa sesuai dengan napa yang dirancang sebelumnya pada visualisasi layout. Untuk penggunaan warna, dan juga typeface, penulis menyesuaikan dengan apa yang digunakan saat penyusunan logo New SAKPOLE, sehingga semua terkesan 1 konsep. Bahkan, diharapkan logo New SAKPOLE dapat mewakili visual dari aplikasinya.

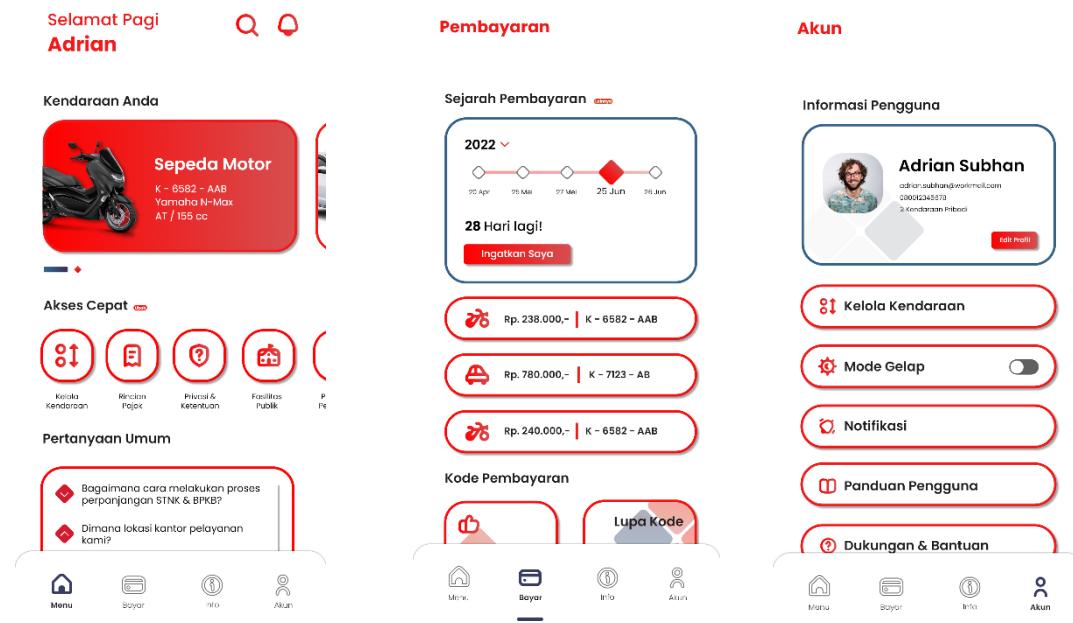


Gambar 14. Hasil Rancangan Final untuk tampilan aplikasi New SAKPOLE Splash Screen
(Sumber : Brian Sugiarta)

Gambar 15. Hasil Rancangan Final untuk tampilan aplikasi New SAKPOLE Log Screen
(Sumber : Brian Sugiarta)

Gambar 16. Hasil Rancangan Final untuk tampilan aplikasi New SAKPOLE Sign In
(Sumber : Brian Sugiarta)

Selain diatas ada juga hasil rancangan final untuk tampilan utama yang menampilkan fitur – fitur kuncinya yaitu sebagaimana berikut.

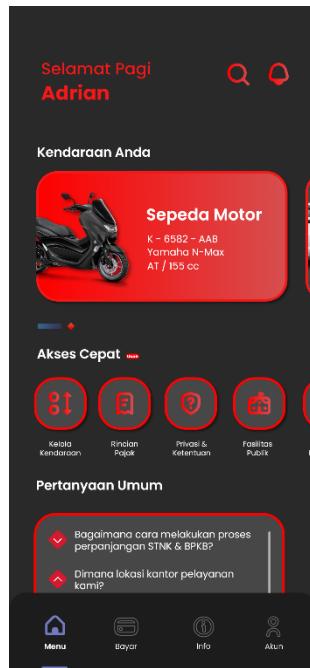


Gambar 17. Hasil Rancangan Final untuk tampilan aplikasi New SAKPOLE Home Screen
(Sumber : Brian Sugiarta)

Gambar 18. Hasil Rancangan Final untuk tampilan aplikasi New SAKPOLE Account Page
(Sumber : Brian Sugiarta)

Gambar 19 Hasil Rancangan Final untuk tampilan aplikasi New SAKPOLE Payment
(Sumber : Brian Sugiarta)

Seperti yang terlihat diatas, konsep yang diusung oleh penulis terkesan sangat simpel dengan penggunaan warna yang kontras sehingga terkesan *user friendly*. Penulis juga melakukan observasi terhadap kemudahan interaksi pengguna, sehingga tombol cenderung besar, serta tulisan yang cukup tebal untuk mempermudah interaksi para penggunanya. Selain itu, penulis juga merancang Mode Gelap sebagai salah satu fitur utama baru aplikasi New SAKPOLE.



Gambar 19. Hasil Rancangan Final untuk tampilan aplikasi New SAKPOLE Mode Gelap
(Sumber : Brian Sugiarta)

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis terhadap aplikasi New SAKPOLE milik BAPEDA Prov. Jawa Tengah, penulis tahu bahwa sangat banyak tantangan dalam merancang sebuah aplikasi yang dapat diterima oleh orang banyak. Aplikasi yang memiliki fitur yang sangat bernilai positif sangat mendorong masyarakat untuk hidup simple bebas ribet. Sayangnya, aplikasi ini memiliki banyak tanggapan negatif seperti tahapan aplikasi yang terasa kompleks. Sebagai contoh, pengunggahan KTP setiap kali akan membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dianggap menyulitkan, bahkan ada pengguna yang mengatakan hal ini seperti layanan “pinjam online”. Karenanya, penulis merancang sebuah UI/UX aplikasi New SAKPOLE sebagai bentuk menjawab keluhan para penggunanya, dengan harapan mampu meluruskan misi hdari hadirnya inovasi tersebut, dan tak lupa meningkatkan minat masyarakat untuk melakukan wajib pajak tanpa alasan.

Dengan dirancangnya pembaharuan UI/UX aplikasi New SAKPOLE ini, diharapkan mampu menjawab keluhan masyarakat, sekaligus pembelajaran oleh penulis mengenai bagaimana tahapan dalam perancangan sebuah aplikasi yang menyeimbangkan fungsional, dengan estetika.

4.2 Saran

Perancangan ulang UI/UX aplikasi New SAKPOLE ini dilakukan dengan tujuan utama menyelesaikan keluh kesah para penggunaanya saat menggunakan aplikasi New SAKPOLE ini. Selain untuk melayani masyarakat, perancangan ini juga upaya bagus untuk mendukung gerakan contactless di masa pandemi COVID-19 seperti saat ini.

Diharapkan dari pihak BAPEDA untuk lebih memperhatikan suara, dan masukan masyarakat terhadap aplikasi New SAKPOLE. Dengan minimal mengambil jalan tengah atau suara terbanyak masyarakat, diharapkan tetap mampu menjaga, bahkan meningkatkan minat masyarakat untuk mengunduh aplikasi, sekaligus mendorong kegiatan bayar wajib pajak tepat waktu.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Nugrahadi. (2021, Juni 21). Warga Jawa Tengah Bisa Bayar Pajak Dengan Aplikasi Ini. Source from:
<https://otomotif.kompas.com/read/2021/06/21/151200815/warga-jawa-tengah-bisa-bayar-pajak-kendaraan-via-aplikasi-ini>
- Babich, Nick. (2019, Oktober 2). Typography in UI Design. Source from:
<https://xd.adobe.com/ideas/process/ui-design/typography-in-ui-design/>
- Babich, Nick (2019, Oktober 7). The 4 Golden Rules of UI Design. Source from:
<https://xd.adobe.com/ideas/process/ui-design/4-golden-rules-ui-design/>
- Borriss Hasian. (2017, Agustus 5). Kitab UX Design; Bagaimana Membuat Produk Yang Dicintai Pengguna dan Mendorong Pertumbuhan Bisnis. Source from:
<https://medium.com/designchitchat/kitab-ux-design-7203ee3d0d1f>
- Christina, M. (2019). Pengujian Performa dan Tingkat Stress pada Website BAPEDA Jawa Barat, Jawa Tengah, dan Jawa Timur. Media Informatika, 18(2), 101-106.
- Goonawardene, Pathum (2021, April 28). 15 User Experience Principles & Theories. Source from : <https://pathumpgux.medium.com/15-user-experience-principles-and-theories-80f19877bd5>
- I Wayan, G. (2010). Pengertian Warna dan tekstur. Artikel Bulan Juni 2010, 8, 1-1.
- Maharsi, I. (2016). Ilustrasi. Dwi-Quantum.
- Makers Institute. (2018, Januari 23). User Experience & User Interface. Source from: <https://medium.com/@makersinstitute/ui-ux-705e37916934>
- Maiyana, E. (2018). Pemanfaatan Android Dalam Perancangan Aplikasi Kumpulan Doa. Jurnal Sains dan Informatika: Research of Science and Informatic, 4(1), 54-65.
- Marimin, M., & Hadiguna, R. A. (2007). Alokasi pasokan berdasarkan produk unggulan untuk rantai pasok sayuran segar. Jurnal Teknik Industri, 9(2), 85-101.
- Minu (2020, April 14). Why Should UX Designers Learn to Illustrate or Sketch?. Source From: <https://uxdesign.cc/why-should-ux-designers-learn-illustration-drawing-2a8766d3eba>
- Mustikasari, V. (2015). Aplikasi Pengolahan Data Pengajuan Pinjaman Uang Dan Beasiswa Anggota Tni-Ad Pada Batalyon Yonkav 5/Serbu Berbasis Web (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Sriwijaya).
- Plattner, H., Meinel, C., & Leifer, L. (Eds.). (2012). Design thinking research. Berlin, Germany: Springer.

- Rustan, S. (2008). LAYOUT dasar dan penerapannya. Gramedia Pustaka Utama.
- Sihombing, D. (2001). Tipografi dalam desain grafis. Gramedia Pustaka Utama.
- Statcounter, (2021, September 30). Mobile Operating System Market Share in Indonesia. Source from: <https://gs.statcounter.com/os-market-share/mobile/indonesia>
- Tinarbuko, I. T. S. (2015). DEKAVE: Desain Komunikasi Visual Penanda Zaman Masyarakat Global. CAPS.
- Veza, O. (2021). Perancangan Dashboard Informasi Target Pajak Kendaraan Bermotor pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Engineering and Technology International Journal, 3(01), 1-14.
- Vizcarra, Christian (2019, Mei 2019). All You Need to Know About Colors in UI Design Theory & Practice. Source from: <https://uxdesign.cc/all-you-need-to-know-about-colors-in-ui-design-theory-practice-235179712522>